



RAPPORT

Vervolgmonitor Informatiepunten Digitale Overheid

Vereniging van Nederlandse
Gemeenten

70149 - 29 juni 2023

RAPPORT

Vervolgmonitor Informatiepunten Digitale Overheid

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Rebecca Spruijt, Lisa de Graaf en Cor Wijn

70149 - 29 juni 2023



Management- samenvatting

Doel van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) is om digitale inclusie te bevorderen en ondersteuning te bieden aan burgers met vragen over de digitale overheid. IDO's zijn laagdrempelige, nuldelijns hulppunten in lokale bibliotheken, waar burgers met hun vragen over online overheidsdienstverlening terecht kunnen. In 2019 is gestart met de eerste IDO's: deze pilots vonden plaats bij vijftien zogeheten 'kopgroepbibliotheken'. Vier jaar later telt Nederland inmiddels 682 IDO's.

Door de herziening van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer is de bekostiging van de IDO's wettelijk verankerd. Per 2022 staat op de begroting van BZK hiervoor een structurele post en vanaf 1 januari 2023 worden de IDO's bekostigd via een specifieke uitkering (SPUK). De SPUK-regeling werd op 16 december 2022 gepubliceerd. De wijziging van de financiering houdt in dat gemeenten een lokale regierol innemen wat betreft de IDO's. Daarmee nemen zij de verantwoordelijkheid voor de instandhouding van de IDO's en nemen zij de taak als subsidieverstrekker over van de KB.

Het onderzoek

In het najaar van 2022 is een nulmeting uitgevoerd naar het landschap van de IDO's. Dit vond plaats voordat wijziging van de keten intrad. Inmiddels loopt de bekostiging een aantal maanden via de gemeenten en zijn gemeenten bezig met het uitvoeren van hun nieuwe wettelijke taak. Deze vervolgmonitor heeft ten doel om in kaart te brengen wat de stand van zaken is. In de vervolgmonitor wordt de nadruk op de volgende punten gelegd:

1. De dienstverlening door de IDO's;
2. De relatie tussen gemeenten en bibliotheken;
3. De wijze van toedeling van de SPUK-gelden.

We achten het van belang te benadrukken dat in deze vervolgmonitor enkel het landschap in kaart wordt gebracht; het betreft geen evaluatie van de IDO's, bibliotheken of gemeenten.

Conclusies

De belangrijkste conclusie is dat de relatie tussen gemeenten en bibliotheken nog in ontwikkeling is. Dit heeft drie voornaamste oorzaken: 1. het contact tussen de partijen is relatief laat op gang gekomen, 2. bij gemeenten is gebrek aan capaciteit (zowel in tijd als inhoudelijke kennis) en 3. er bestond veel onduidelijkheid over de SPUK-regeling, enerzijds over de wijze waarop de middelen besteed mogen worden en anderzijds wanneer de middelen binnen zouden komen. Alle drie de oorzaken hebben ook te maken met het feit dat de wijziging van het stelsel pas recent is doorgevoerd en dat de definitieve informatie over de wijziging pas laat bekend was (13 december is de SPUK-regeling gepubliceerd).

Daarnaast blijkt dat gemeenten bijna tot geen beleid hebben op de IDO's. De meeste gemeenten zetten de middelen ook in zijn geheel door naar de bibliotheek. Gemeenten die aangeven die aangeven dit wel voornemens te zijn, geven dit vorm binnen het algemene beleid op digitale inclusie. Er bestaan verschillen tussen grote en kleine gemeenten op het gebied van interne contacten tussen beleidsdomeinen maar ook op het gebied van beleidscapaciteit. Deze zijn bepalend voor de intentie om beleid te vormen op het gebied van digitale inclusie.

Als laatste conclusie zien wij dat er zeker potentie is voor goede partnerschappen tussen gemeenten en bibliotheken op het gebied van de IDO's (en digitale inclusie in het algemeen). Alle (gesproken) partijen staan welwillend tegenover de samenwerking en zien de toegevoegde waarde ervan. Momenteel kan de samenwerking echter nog niet als partnerschap worden bestempeld, voornamelijk gemeenten hebben hier nog stappen voor te zetten.

Aanbevelingen

Naar aanleiding van dit onderzoek identificeren wij de volgende aanbevelingen. In het hoofdstuk 6 kunt u de uitwerking van de aanbevelingen lezen.

- Benader de relatie tussen bibliotheken en gemeenten als een partnerschap.
- Optimaliseer de positie van de IDO's in de lokale keten.
- Zie de IDO's als integraal onderdeel van de dienstverlening van de bibliotheek.
- Zet in op intergemeentelijke coördinatie.
- Faciliteer kennisuitwisseling.
- Zet binnen de gemeente in op doorverwijzen vanuit en naar het IDO.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding	6
1.1 Aanleiding van dit onderzoek.....	6
1.2 De vervolgmonitor	7
1.3 Leeswijzer	7
2. Aanpak.....	8
2.1 Enquêtes.....	8
2.2 Verdieping	9
3. Resultaten	10
3.1 Het contact tussen gemeenten en bibliotheken.....	10
3.2 Rol van financier van de lokale bibliotheek	11
3.3 Rol van promotor van IDO's.....	12
3.4 Rol van regievoerder over het netwerk	13
3.5 Rol van doorverwijzer van burgers.....	13
3.6 Rol van digitale dienstverlener.....	14
3.7 Rol van beleidsmaker van aanpalend beleid.....	14
3.8 Samenwerking tussen gemeenten onderling.....	15
4. Analyse	16
4.1 De relatie tussen gemeenten en bibliotheken	16
4.2 Beleid met betrekking tot digitale inclusie.....	17
4.3 Betrokkenheid van de gemeenten bij de IDO's.....	18
4.4 Doorverwijzing vanuit de gemeenten.....	18
5. Conclusies en aanbevelingen	19
5.1 Conclusies.....	19
5.2 Aanbevelingen	20
Bijlagen.....	22
1. Beknopte situatieschets.....	23
2. Begeleidingscommissie	24
3. Resultaten	25
4. Geraadpleegde literatuur.....	27
5. Lijst van gebruikte afkortingen.....	27

HOOFDSTUK 1

Inleiding

1.1 Aanleiding van dit onderzoek

In 2019 heeft het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) de Informatiepunten Digitale Overheid (hierna: IDO's) geïnitieerd in samenwerking met de Koninklijke Bibliotheek (KB) en de Manifestgroep (MFG).¹ Inmiddels maakt de MFG onderdeel uit van het Netwerk van Publieke Dienstverleners (NPD). Doel van de IDO's is om digitale inclusie te bevorderen en ondersteuning te bieden aan burgers met vragen over de digitale overheid. IDO's zijn laagdrempelige, nuldelijns punten in lokale bibliotheken, waar burgers met hun vragen over online overheidsdienstverlening terecht kunnen. In 2019 is gestart met de eerste IDO's: deze pilots vonden plaats bij vijftien zogeheten 'kopgroepbibliotheken'. Vier jaar later telt Nederland inmiddels 682 IDO's.²

De IDO's vervullen een belangrijke rol voor iedereen die extra hulp nodig heeft bij de digitale dienstverlening van de overheid. Denk aan ouderen, laaggeletterden, werkzoekenden en jongeren met financiële, fiscale en juridische vragen. Dit komt neer op ongeveer vijf miljoen mensen die op dit moment niet goed kunnen meekomen met de digitalisering van de overheid.³ In de bibliotheek vinden zij mensen die getraind zijn om hen te begeleiden bij het zoeken naar informatie op overheidswebsites. Bij een IDO kan de burger terecht met vragen over DigiD, belastingen en toeslagen, zorg, werk en meer. Daarnaast attenderen de IDO's mensen op het trainings- en cursusaanbod van de bibliotheek. Ook helpen zij, indien nodig, bij het 'warm doorverwijzen' van burgers naar samenwerkingspartners. In bijlage 1 gaan we meer uitgebreid in op de rol en het functioneren van de IDO's.

Wijziging bekostiging per 1 januari 2023

Door de herziening van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer is de bekostiging van de IDO's wettelijk verankerd (2022; derde nota van wijziging). Per 2022 staat op de begroting van BZK hiervoor een structurele post en vanaf 1 januari 2023 worden de IDO's bekostigd via een specifieke uitkering (SPUK). De SPUK-regeling werd op 16 december 2022 gepubliceerd.⁴ De structurele financiering voor de voortzetting van de IDO's maakt deel uit van de kabinetsmaatregelen naar aanleiding van het rapport van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK). Deze middelen zijn nodig om de informatiepunten langer open te houden, nieuwe medewerkers te trainen en nieuwe overheidsdiensten te laten aansluiten op de IDO's.⁵ De wijziging van de financiering houdt ook in dat gemeenten een lokale regierol innemen voor de IDO's. Daarmee nemen zij de verantwoordelijkheid voor de instandhouding van de IDO's en nemen zij de taak van subsidieverstrekker over van de KB.

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) informeert en ondersteunt gemeenten bij de invulling van deze nieuwe financieringsrol met het project 'Lokale regie op Informatiepunten Digitale Overheid'. Daarnaast streeft de VNG er ook naar om het (bestuurlijk) bewustzijn te vergroten om IDO's als instrument te gebruiken in het lokaal beleid op digitale inclusie en publieke dienstverlening.

1 De MFG is een samenwerkingsverband van publieke dienstverleners: Belastingdienst, SVB, CBR, CIZ, CJIB, CAK, DUO en UWV.
2 <https://digitaleinclusie.gidsvoornederland.nl/>
3 <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/voor-wie-is-dit-belangrijk/>

4 Deze SPUK-regeling werd op 16 december gepubliceerd: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2022-33992.html>.

5 Per 2023 bedraagt de bijdrage van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan gemeenten € 0,83 per inwoner én € 0,70 per inwoner van de gemeente die ten hoogste vmo heeft afgerond.

1.2 De vervolgmonitor

In het najaar van 2022 is een nulmeting uitgevoerd naar het landschap van de IDO's. Dit vond plaats voordat wijziging van de keten intrad. Inmiddels loopt de bekostiging een aantal maanden via de gemeenten en zijn gemeenten bezig met het innemen van de nieuwe positie. Deze vervolgmonitor heeft ten doel om in kaart te brengen wat de stand van zaken is. De focus van de vervolgmonitor is enigszins afwijkend ten opzichte van de focus van de nulmeting. Waar het in de nulmeting vooral ging om inzicht verschaffen in de werking van IDO's in de praktijk, wordt in de vervolgmonitor de nadruk op de volgende punten gelegd:

1. de dienstverlening door de IDO's;
2. de relatie tussen gemeenten en bibliotheken;
3. de wijze van toedeling van de SPUK-gelden.

Dit rapport volgt wel in grote lijnen de opzet van de nulmeting. Zo is de beknopte situatieschets ook in dit rapport weergegeven, zodat het als op zichzelf staand document kan worden gelezen.

We achten het van belang te benadrukken dat in deze vervolgmonitor enkel het landschap in kaart wordt gebracht; het betreft geen evaluatie van de IDO's, bibliotheken of gemeenten.

Begeleidingscommissie

Voor dit onderzoek is een begeleidingscommissie ingesteld. De leden van de begeleidingscommissie zijn stakeholders van de IDO's en hebben vanuit hun organisaties veel inzicht in de praktijk. De volgende organisaties zaten met een vertegenwoordiger in de begeleidingscommissie: VNG, BZK, KB, VOB, NPD. In bijlage 2 is aangegeven wie er in de begeleidingscommissie zaten. De begeleidingscommissie heeft de conceptvragenlijsten en het conceptrapport getoetst. Op deze wijze konden we de aansluiting van de vragenlijsten bij de praktijk van gemeenten en bibliotheken optimaliseren en bood dit de kans om de bevindingen in de conceptrapportage te toetsen en aan te scherpen.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 bevat de onderzoeksaanpak waarin we de totstandkoming van de nulmeting nader toelichten. In hoofdstuk 4 beschrijven we per gemeentelijke rol de resultaten die voortkomen uit de gesprekken en enquêtes. Deze resultaten verdiepen we in hoofdstuk 5 in de analyse. Ten slotte vat hoofdstuk 6 onze hoofdbevindingen samen en biedt handvatten voor een aantal vervolgstappen naar aanleiding van deze bevindingen.

HOOFDSTUK 2

Aanpak

In het onderzoek hebben we de volgende vijf stappen doorlopen:



Na de startbijeenkomst zijn we begonnen met het uitvoeren van deskresearch om ons een beeld te vormen op basis van beschikbare informatie. Daarna hebben we een aantal verkennende gesprekken gevoerd met personen die veel kennis hebben van de IDO's en het landschap hieromheen. Dit betrof personen vanuit de diverse betrokken organisaties, zoals de VNG, de KB en de VOB. De kern van het onderzoek betreft stap 3 en 4, waarin we stakeholders van de IDO's hebben gevraagd naar hun ervaringen. Dit is gebeurd aan de hand van individuele gesprekken, enquêtes en groepsgesprekken. Op basis van al deze informatie is dit rapport tot stand gekomen.

2.1 Enquêtes

Als instrument in het onderzoek hebben we onder andere gebruikgemaakt van digitale enquêtes: één voor gemeenten en één voor bibliotheken. Op basis van de gesprekken en de beschikbare documentatie hebben we de vragenlijsten opgesteld. Hierbij hebben we ervoor gewaakt om informatie niet dubbel uit te vragen; via de reguliere informatieverzameling door de KB wordt al veel informatie opgehaald bij de bibliotheken. Om tot de juiste (en passende) vragenlijsten te komen, hebben we de conceptvragenlijsten getoetst bij de begeleidingscommissie en opdrachtgever. Op basis van de aanscherpingen zijn de vragenlijsten definitief gemaakt.

De enquête van de bibliotheken is uitgezet via de nieuwsbrief van de VOB. De digitale enquête is verstuurd naar alle directeurs van openbare bibliotheken in Nederland. Het vinden van de juiste respondenten voor de digitale enquête onder gemeentelijke medewerkers kon niet via een bestaande mailinglijst.

Uiteindelijk hebben we in overleg met de VNG twee netwerken van gemeentelijke medewerkers benaderd:

- Hermes, de vereniging van beleidsadviseurs cultuur van gemeenten groter dan 50.000 inwoners;
- Het netwerk van beleidsadviseurs cultuur van gemeenten kleiner dan 50.000 inwoners.
- Daarnaast is de enquête op een aantal VNG-fora geplaatst:
- Forum Informatiepunten Digitale Overheid;
- Forum beleidsadviseurs laaggeletterdheid;
- Forum beleidsadviseurs cultuur van gemeenten groter dan 50.000 inwoners;
- Forum beleidsadviseurs cultuur van gemeenten kleiner dan 50.000 inwoners.

Voor beide enquêtes geldt dat de deadline tijdens het onderzoek een week naar achter is verplaatst vanwege het feit dat er onvoldoende respons leek te zijn. Beide enquêtes hebben uiteindelijk drie weken open gestaan.

Respons enquêtes

Onderstaande tabel toont de respons op de enquêtes. We leiden hieruit af dat de enquête geen hoge validiteit heeft in absolute aantallen. Wel geldt voor zowel de gemeenten als bibliotheken dat een brede afspiegeling van de gemeenten en bibliotheken in Nederland de enquête heeft ingevuld. Er is sprake van zowel een geografische diversiteit als een diversiteit in grootte van bibliotheekorganisaties en gemeenten (klein, middel en groot).

	Aantallen		
	In Nederland	Respondenten	%
Bibliotheken	133	22	17%
Gemeenten	342	48	14%

2.2 Verdieping

Representativiteit van de bevindingen

Het is van belang om een kanttekening te plaatsen bij de representativiteit van de bevindingen en conclusies van de enquête. Zoals hierboven beschreven zijn de resultaten van ons onderzoek gebaseerd op een kleine afvaardiging van gemeenten en bibliotheken. Ondanks dat de vragenlijsten breed zijn uitgezet, is hier een relatief kleine reactie op gekomen.⁶ Daarnaast hebben wij slechts een aantal personen gesproken in interviews en groepsgesprekken. Dit heeft als gevolg dat de bevindingen uit dit rapport enkel de afspiegeling zijn van een selecte groep gemeenten en bibliotheken. Wel willen we hierbij benadrukken dat de signalen die wij van deze groep hebben gehoord grotendeels overeenkwamen en daarom ook serieus genomen moeten worden.

Daarnaast was de deelname aan de enquêtes op vrijwillige basis. Dit betekent dat we alleen de ervaringen hebben kunnen horen van organisaties die dit wilden delen (velen gaven aan hier nog niet klaar voor te zijn). Dit is niet gek, gezien de regeling pas vier maanden van kracht was bij aanvang van dit onderzoek.

We hebben een aantal verdiepende gesprekken gevoerd om het beeld van de enquêtes aan te vullen en te valideren. Hiervoor hebben we twee groepsgesprekken met gemeentebambtenaren gehouden, waarmee we in totaal zeven gemeenten hebben gesproken. Deelname hieraan was op vrijwillige aanmelding na een oproep op het VNG-forum voor de IDO's. De groepsgesprekken dienden als kwalitatieve aanvulling op de enquêtes (die grotendeels uit gesloten vragen bestonden), maar ook als validatie van de bevindingen tot dusver. In de groepsgesprekken hadden de deelnemers de kans om verder uit te weiden over hun ervaringen en met elkaar hierover het gesprek aan te gaan. Ook werden ideeën en best practices uitgewisseld.

Daarnaast hebben we een tweetal gesprekken gehad met personen die werkzaam zijn bij een POI (Provinciale ondersteuningsinstelling). POI's ondersteunen lokale bibliotheken in de bedrijfsvoering. POI's, de KB en de lokale bibliotheken vormen samen het netwerk van openbare bibliotheekvoorzieningen.⁷ Omdat POI's samenwerken met verschillende bibliotheken in provincies, zijn zij een goede partij om signalen vanuit lokale bibliotheken door te geven en om de bevindingen van de enquête te valideren. Ook hebben we een groepsgesprek gehouden met vier vertegenwoordigers van openbare bibliotheken (die geen deel uitmaakten van de respondenten van de enquête). Dit groepsgesprek had tot doel om de resultaten en bevindingen te valideren met een aantal aanvullende bibliotheken.

De signalen uit de enquête en de verdere gesprekken kwamen overeen. De bevindingen van dit onderzoek geven daarom ons inziens een betrouwbaar inzicht in een deel van de ervaringen met de IDO's.

⁶ Dit komt door onder andere door de timing van de enquête. Door de korte looptijd van het onderzoek moest de enquête uit worden gezet in de periode tussen Hemelvaart en Pinksteren. Hierdoor hadden werknemers vaak al een hoge werkdruk in verband met korte werkweken, waardoor de vragenlijst niet als prioriteit werd gezien. Zoals eerder aangegeven zijn beide vragenlijsten verlengd om de respons te maximaliseren.

⁷ Zie de volgende website voor meer informatie over het openbare bibliotheekstelsel: <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/artikel/het-openbarebibliotheekstelsel-rijk-provincie-gemeente#:~:text=De%20lokale%20bibliotheken%2C%20de%20provinciale,binnen%20dit%20netwerk%20een%20regierel>

HOOFDSTUK 3

Resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten van de enquêtes en gesprekken. We doen dit aan de hand van de zes rollen uit de handreiking Informatiepunten Digitale Overheid die gemeenten in relatie met de IDO's kunnen vervullen.⁸ Hierbij moet opgemerkt worden dat uit de enquête en de gesprekken blijkt dat gemeenten deze rollen wel eens met elkaar verwarren en hun definities niet helemaal weten. Zo wordt bijvoorbeeld de rol van regievoerder over het netwerk, beleidsmaker en digitale dienstverlener met elkaar verward. Daarnaast gaan we verder in op het thema 'samenwerking'. In hoofdstuk 4 volgt de analyse van deze resultaten. We beginnen dit hoofdstuk met een algemene observatie over het contact tussen gemeenten en bibliotheken.

3.1 Het contact tussen gemeenten en bibliotheken

Over het algemeen geldt dat gemeenten heel verschillend omgaan met de rol die zij sinds 1 januari 2023 vervullen ten aanzien van de IDO's. Dit komt doordat gemeenten onderling sterk verschillen (qua inwonertal, ligging, bevolkingsdichtheid, financiële draagkracht, organisatievorm, et cetera) en ook omdat bibliotheken op heel uiteenlopende manieren zijn georganiseerd of op verschillende momenten zijn gestart met opzetten van de IDO's.

Uit onze gesprekken met medewerkers van gemeenten komt naar voren dat de IDO's de nodige tijd vergen: gemeenten spreken van zo'n twee tot vier uur per week. Enkele gemeenten hebben nog geen idee van de hoeveelheid tijd die hun taken zullen gaan vergen, omdat zij bijvoorbeeld nog bezig zijn met het maken van afspraken met hun bibliotheek. Hierbij geven ze wel de kanttekening dat dit ook komt doordat ze zich in de opstartfase bevinden. De verwachting is dat de tijdsbesteding op termijn minder wordt. De ambtenaren die met IDO's te maken hebben kunnen verschillende andere takenpakketten hebben: hetzij op het vlak van kunst en cultuur, hetzij in het sociaal domein, hetzij in de hoek van de publieksinformatie. In alle gevallen moeten zij invulling geven aan de verschillende, toegenomen rollen van de gemeente ten opzichte van de IDO's, te midden van een veelheid aan andere werkzaamheden en beperkte tijd.

⁸ <https://vng.nl/sites/default/files/2022-12/Informatiepunten%20Digitale%20Overheid.pdf>

De contacten tussen de gemeenten en de openbare bibliotheken (waar de IDO's zijn ondergebracht) verlopen eveneens heel divers. Een aantal factoren is van invloed op de intensiteit van het onderlinge contact:

- De gezamenlijke (beleids)geschiedenis: had de gemeente al geregeld en goed contact met de bibliotheek?
- De personele bezetting: zijn er stabiele contacten of zijn er veel personele wisselingen bij de gemeente waardoor het contact elke keer opnieuw moet worden bewerkstelligd?
- Digitale inclusie: staat het thema digitale inclusie hoog op de lokale bestuurlijke agenda en zijn ambtenaren er bijvoorbeeld al langere tijd mee bezig?

Uit de gesprekken tijdens dit onderzoek hebben wij kunnen opmaken dat de contacten met de IDO's bij de meeste gemeenten worden onderhouden door (beleids)afdelingen die ook bezig zijn met kunst en cultuur of laaggeletterdheid. Het komt voor dat dit bij één enkele afdeling wordt belegd, maar we zien ook vaak dat de taken verdeeld worden over verschillende afdelingen. In enkele gevallen komt dit ook doordat de gemeente nog geen duidelijke keuze heeft gemaakt over waar de IDO's belegd moeten worden.

3.2 Rol van financier van de lokale bibliotheek

Over de specifieke uitkering aan de gemeenten

In de gesprekken met de gemeenten kwam naar voren dat gemeenten worstelen met de verschillende SPUK-regelingen. De gemeenten hebben niet alleen te maken met de SPUK voor de IDO's, maar ontvangen meerdere SPUK-regelingen (en andere geldstromen) die bedoeld zijn voor de bibliotheken.⁹ Zo is vanuit het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) een SPUK beschikbaar gesteld om het bibliothekennetwerk te versterken, zijn gemeentelijke cultuurambtenaren heel druk met de zogeheten Brede Specifieke Uitkering (voor sport, gezondheid en cultuur – indienen kon tot 1 juli) en wordt er soms ook vanuit het sociaal domein aan de financiering van de bibliotheek bijgedragen. Het is voor de gemeenten niet altijd zeker welke middelen incidenteel van aard zijn en welke structureel beschikbaar worden gesteld. Daaruit blijkt dat het voor gemeenten moeilijk is om op dit moment over de lange termijn na te denken. Dit leidt er onder meer toe dat IDO-middelen meestal niet beleidsrijk worden ingezet, maar eerder met een eenvoudige 'druk op de knop' worden doorgezet naar de bibliotheken.

Hier zijn ook andere verklaringen voor te geven, met name dat de gemeenten zich niet comfortabel voelen om de regierol op zich te nemen. We weiden hierover uit in paragraaf 4.4.

Een andere ingewikkeldheid is dat er verschillende SPUK-regelingen op verschillende momenten worden afgekondigd. Deze financiële middelen komen op verschillende momenten binnen op de gemeentelijke rekening. Dit maakt het lastig voor beleidsadviseurs om een overzicht te krijgen van de beschikbare middelen. Het is mogelijk dat beleidsadviseurs hier de komende jaren meer grip op krijgen, maar dit jaar was het voor hen nog lastig (en te tijdsintensief) om grip op het geheel te krijgen.

Over de gemeente als financier van de lokale bibliotheek middels de SPUK-regeling

Gemeenten kunnen de beschikbare middelen op drie wijzen inzetten:

- a. Financiering van de lokale bibliotheek voor de realisatie of de instandhouding van de Informatiepunten Digitale Overheid.
- b. De promotie van de Informatiepunten Digitale Overheid bij de inwoners van de gemeente.
- c. Het voeren van regie over het netwerk van organisaties rond de Informatiepunten Digitale Overheid die voor de inwoners van de gemeente relevant zijn.

De respondenten van onze enquête kiezen allemaal voor optie

- a. Dit wordt door de respondenten deels gecombineerd met optie b en c, of alle drie.

Uit de enquête (onder bibliotheken en gemeenten) en gesprekken met enkele gemeenten blijkt dat veel gemeenten ervoor gekozen hebben om de beschikbare middelen een-op-een door te zetten naar de lokale bibliotheek. Daarbij heeft het merendeel van de gemeenten aangegeven specifieke afspraken gemaakt te hebben over de inzet van de middelen (denk aan verantwoording zoals vastgelegd in de SPUK-regeling, specifieke verantwoording naar gemeentelijke bestuurders of een jaarplan). Iets minder dan de helft van de gemeenten is nog voornemens om afspraken te maken en een paar gemeenten geven aan helemaal geen afspraken te maken met hun lokale bibliotheek.

⁹ Hier speelt ook mee dat de SPUK-regeling voor de IDO's op 16 december 2022 werd gepubliceerd en per 1 januari 2023 in werking trad.

Uit de gesprekken en de enquête komt nog een aandachtspunt naar voren. Zo bestaat er onduidelijkheid over of de middelen ook besteed mogen worden aan de interne uren die de gemeente maakt. Het overgrote deel van de gemeenten kiest ervoor het volledige bedrag beschikbaar te stellen aan de bibliotheken. Ook kwam in gesprekken met gemeenten naar voren dat de verschillende gelden die beschikbaar zijn voor bibliotheken niet op hetzelfde moment binnenkomen bij gemeenten. De middelen van de SPUK zijn wel op hetzelfde moment uitgekeerd aan alle gemeenten, het kan dus voorkomen dat bibliotheken niet weten wanneer en/of hoe zij de middelen van hun gemeente(n) krijgen.

Over de subsidiebeschikking

Een aantal gemeenten kampen ook met de vraag of een subsidiebeschikking voorafgegaan moet worden door een collegebesluit. Bij twijfel of onduidelijkheid kiezen veel gemeenten hier wel voor (dus zij laten wel een collegebesluit nemen). De reden die hiervoor genoemd wordt, is dat het ondersteunen van het IDO door velen gezien wordt als een nieuwe taak (dat klopt ook, het is een wettelijke taak voor gemeenten). Daarom wordt een collegebesluit in de meeste gemeenten noodzakelijk (of in ieder geval wenselijk) geacht.

Over de verantwoording vanuit de bibliotheek naar meerdere gemeenten

Gemeenten en bibliotheken gaan zeer verschillend om met de eventuele (extra) verantwoording die zij van bibliotheken verwachten over de inzet van de middelen. Voor bibliotheken die bovenlokaal zijn georganiseerd en met verschillende gemeenten te maken hebben, is de situatie bijvoorbeeld lastig: zij moeten de inzet van de IDO-gelden vaak op verschillende manieren verantwoorden tegenover de verscheidene gemeenten. Zo kan het voorkomen dat zij bij het opstellen van projectplannen die aan bepaalde eisen moeten voldoen, achteraf getoetst worden om te kijken of ze aan deze eisen hebben voldaan. Voor de bibliotheken is afstemming tussen de gemeenten wenselijk, omdat het voor de bibliotheken moeilijk en tijdrovend is om hun IDO-dienstverlening op meerdere, verschillende manieren in te vullen. Dit kan zich voordoen wanneer gemeentelijke bestuurders er een andere visie op de IDO's en digitale inclusie op nahouden.

3.3 Rol van promotor van IDO's

De rol van promotor wordt uiteenlopend ingevuld door de verschillende gemeenten. Nagenoeg alle respondenten onderkennen het belang van de promotie van de IDO's. Echter, sommige gemeenten kiezen ervoor om hier ook zelf actief een rol in te spelen (voornamelijk via het klantcontactcentrum (hierna: KCC) of in samenwerking met de bibliotheek). Andere kiezen er weer voor om de promotie volledig over te laten aan de bibliotheken. Het is verder opvallend dat een groot deel van de respondenten van de gemeenten aangeeft in de toekomst wel de promotie van de IDO's op te nemen in hun dienstverlening. We zien dat het merendeel van de respondenten nog geen afspraken hierover gemaakt heeft met hun bibliotheken, maar dit wel van plan zijn. Een ander deel van de gemeenten heeft al wel afspraken hierover gemaakt. Dit is dan veelal om af te stemmen op welke wijze de bibliotheek verantwoordelijk is voor de promotie, of om vast te leggen hoe zij gezamenlijk kunnen optrekken in de promotie van de IDO's. Ditzelfde beeld komt ook naar voren uit de enquête onder bibliotheken.

Gemeenten ondernemen verschillende promotieactiviteiten. Voorbeelden zijn huis-aan-huisfoldertjes, berichten in de lokale krant, informatie op de gemeentelijke website, brieven en mondelinge promotie via het KCC. Sommige van deze activiteiten moeten zich nog bewijzen in effectiviteit, zoals het benutten van de lokale krant. Een ander interessant initiatief van een van de gemeenten is het voornemen om een pop-up IDO-locatie te openen in het stadskantoor.

We spraken ook met de bibliotheken over de promotieactiviteiten van de gemeenten. Een signaal vanuit de bibliotheken was dat gemeenten hun promotieactiviteiten moeten communiceren met de IDO-medewerkers. Zo kunnen zij zich voorbereiden op een eventuele piek aan IDO-bezoekers doordat er een bepaalde bewustwordingspromotie is uitgezet door de gemeente(n).

3.4 Rol van regievoerder over het netwerk

In gesprekken en uit de enquête komt meermaals naar voren dat de bibliotheek meestal de trekker is van het lokale netwerk. Gemeenten leggen wat betreft het contact met en de aansturing van de partnerorganisaties rond een IDO veelal de bal bij de bibliotheek. Er is immers meestal al contact tussen de bibliotheek en de partners en de verschillende activiteiten worden al ontplooid. Het overgrote deel van de gemeenten die we gesproken hebben en/of die de enquête hebben ingevuld, geeft ook aan dat zij zich op dit moment (nog) niet comfortabel voelen bij het oppakken van de regierol over het netwerk. De meeste gemeenten geven aan dat hun bibliotheek de IDO-dienstverlening al langere tijd op een bepaalde manier uitvoert. Dit loopt in de meeste gevallen al redelijk tot goed. Er doen zich ook weinig tot geen problemen of knelpunten voor. Gemeenten zien daarom geen rol voor hen weggelegd als regievoerder. Gemeenten hebben soms het gevoel dat ze dan juist alleen maar in de weg zitten. Bibliotheken geven echter in de enquête vaak aan dat zij zeer ontevreden tot matig tevreden zijn over de gemeenten en hun invulling van de regierol en het toezien op het toeleidingsnetwerk. Dit wordt toegeschreven aan een gebrek aan bereidwilligheid en een gebrek aan initiatief uit de gemeenten. Bibliotheken geven in gesprekken aan dat zij voornamelijk verwachten dat de gemeenten bereid zijn gezamenlijk op te trekken in de regie over het lokale netwerk.

Gemeenten zien zeker kansen om vanuit het sociaal domein extra op de IDO's en hun netwerk in te zetten. Dit wordt nog op weinig plekken concreet opgepakt, maar de mogelijkheden worden wel gesignaleerd. Diverse respondenten van de gemeenten geven aan dat hiervoor meer tijd nodig is: voor deze verbreding is het nu nog te vroeg. Uit de enquête blijkt dat gemeenten geen formele afspraken hebben gemaakt met het netwerk van publieke, semipublieke en private partners. Een groot deel is wel voornemens om deze afspraken te maken. Het overgrote deel van de gemeentelijke respondenten heeft echter helemaal geen contact met het netwerk van publieke, semipublieke en private partijen. Gemeenten geven hiervoor als reden dat zij de rol van regievoerder over het netwerk niet bij de taak van de gemeenten vinden behoren of dat zij nog niet toe zijn gekomen aan het maken van een besluit hierover.

3.5 Rol van doorverwijzer van burgers

De rol van doorverwijzer wordt ongeveer de helft van de gemeentelijke enquêterespondenten actief vervuld. Zo wijzen zij inwoners door naar de IDO's voor het cursusaanbod, hulp bij het invullen van formulieren, hulp met elektronische apparaten, hulp bij de digitale overheid, et cetera. Een klein deel van de gemeenten heeft ook formele afspraken gemaakt met de lokale partners over het doorverwijzen. Het overgrote deel heeft echter geen afspraken hierover gemaakt of is enkel in contact hierover met de lokale partners. De gemeenten die wel in contact staan met het lokale netwerk over het doorverwijzen van burgers, geven aan dat zij met ketenpartners afstemmen wie welke antwoorden en hulp kunnen bieden. Zo zorgen ze ervoor dat doorverwijzen efficiënt gebeurt en burgers niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Een ander belangrijk aandachtspunt hierbij is dat de juiste professionals de gevoelige hulpvragen behandelen. In enkele gevallen komt het voor dat vrijwilligers uit de goedheid van hun hart de hulpvraag oppakken terwijl dit niet is waarvoor zij getraind zijn. Dit is vooral in het kader van de AVG zeer gevoelig.

Wat ons echter het meest opvalt, is dat meer dan de helft van de gemeentelijke respondenten burgers niet doorverwijst naar de IDO's of hier onbekend mee is. De indruk bestaat dat de betrokkenen hier weinig zicht op hebben. Soms wordt er door beleidsmakers gezegd dat ze hierop wel willen inzetten, maar dat ze er (nog) niet aan toekomen. Wel wordt onderkend dat het belangrijk is dat de gemeente hier actief op inzet. Bijvoorbeeld in haar eigen communicatie-uitingen naar burgers. In afstemming met de bibliotheken zou hieraan nog (veel) meer kunnen worden gedaan.

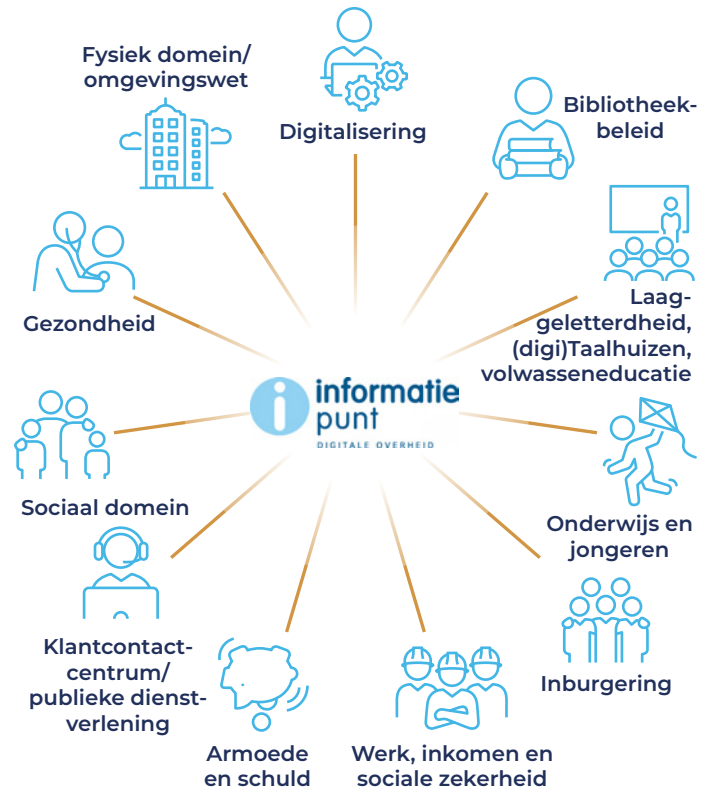
In verdiepende gesprekken met een aantal gemeenten kwam naar voren dat enkele beleidsmedewerkers actief het bestaan en de functie van de IDO's onder de aandacht brengen bij de andere onderdelen van de gemeente (zoals het KCC). Zo pogen beleidsmedewerkers om hun collega's bewust te maken van de rol van de IDO's. Op die manier kunnen zij inwoners vervolgens beter doorverwijzen naar het juiste hulploket. In gesprekken geven respondenten van de gemeenten wel aan dat dit nog een work in progress is: er kan nog veel meer werk van gemaakt worden om dit bewustzijn te vergroten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan trainingen of interne communicatie(berichten) over de IDO's.

3.6 Rol van digitale dienstverlener

Het overgrote deel van de enquêterespondenten van de gemeenten geeft aan dat zij geen formele afspraken hebben gemaakt met de IDO's en lokale partners over de digitale dienstverlening van de gemeente. Het vermoeden bestaat dat de respondenten niet een helder beeld hebben bij de rol van digitale dienstverlener. Respondenten benoemen namelijk de rol van doorverwijzer en digitale dienstverlener in dezelfde adem, terwijl het een focus op de burgers naar het IDO leiden en de ander inzet op het actief communiceren over de gemeentelijke digitale dienstverlening aan de IDO's. Andere gemeenten geven aan dat de bibliotheek verantwoordelijk is voor de digitale dienstverlening. De respondenten die zeggen afspraken gemaakt te hebben over deze rol geven geen duidelijke toelichting over hoe zij dan deze rol invullen. We verwachten dat dit mogelijk wel wordt besproken in andere, separate overleggen over de IDO-dienstverlening. Sinds de SPUK in werking is getreden, hebben veel gemeenten regelmatig overleg met hun lokale bibliotheek (al bestond dit contact vaak wel al).

Kortom, uit het onderzoek kwam over dit onderwerp geen concreet beeld naar voren. Het lijkt niet zo te zijn dat gemeenten hun eigen IDO's actief bevragen over hoe de gemeentelijke digitale dienstverlening wordt ervaren.

3.7 Rol van beleidsmaker van aanpalend beleid



De IDO's hebben veel raakvlakken met andere gemeentelijke beleidsterreinen (zoals aangegeven in bovenstaande afbeelding uit de Handreiking IDO's). Toch blijkt uit ons onderzoek dat op sommige van die andere beleidsterreinen de IDO's nog redelijk onbekend zijn. We zien veelal activiteiten bij de beleidsterreinen rondom sociaal domein, laaggeletterdheid/taalhuizen, kunst en cultuur en bibliotheekbeleid. Bij deze terreinen zijn medewerkers zich goed bewust van het dwarsverband met de IDO's en hoe daarmee de digitale inclusie kan worden bevorderd. Zo werd er expliciet aangegeven dat de beleidsadviseurs de toegevoegde waarde van de IDO's inzien in relatie tot de opgaven die er zijn in het sociaal domein (o.a. om maatschappelijke participatie te bevorderen). Er wordt ook gestreefd naar samenhang in het beleid, waarbij de potentie van het IDO-netwerk voor andere opgaven in het sociaal domein wordt onderkend.

Vanuit de andere terreinen wordt er geen beleid geformuleerd op de digitale inclusie, in elk geval niet onder onze respondenten. Enkele gemeenten hebben al actief beleid geformuleerd over de IDO's, maar het overgrote deel van de respondenten heeft dit (nog) niet gedaan. De helft is dit wel voornemens, de andere helft heeft hier geen ambities over. In gesprekken komt naar voren dat de meeste beleidsmedewerkers te veel tijdsgebrek ervaren.

Dit is met name het geval in de kleinere gemeenten waar enkele beleidsadviseurs vaak veel verschillende onderwerpen moeten behartigen. Soms vindt men dan ook dat het initiatief hiervoor ook kan komen van de bibliotheek.

De gemeenten die wel beleid hebben geformuleerd over de digitale inclusie hebben dit veelal opgenomen in de subsidiebeschikking. We zien dat in sommige gevallen de bestuurlijke interesse medebepalend is voor hoe een gemeente met een IDO omgaat, ofwel: of zij inzetten op actief beleid op digitale inclusie. Als wethouders geen interesse hebben in het onderwerp, dan zien we dat de inzet met betrekking tot IDO's minder is. Aan de andere kant kan veel bestuurlijke aandacht er ook toe leiden dat de bibliotheek(directeur) zich regelmatig tegenover de wethouder moet verantwoorden over de prestatie van het IDO. Dit heeft weer het risico op overvragen van de bibliotheek.

Data- en monitoringinformatie voor het formuleren van beleid

Het beeld is versplinterd over het aantal gemeenten dat data en informatie gebruikt voor hun (toekomstig) beleid. Gemeenten geven aan wel gebruik te maken van de informatie afkomstig uit voornamelijk de eigen data van de bibliotheek, maar ook de outputregistratietool en informatie uit de VNG nieuwsbrieven worden genoemd als nuttige informatie. Opvallend is echter dat het overgrote deel van de gemeenten geen beleid heeft geformuleerd, of dit enkel nog voornemens is. De gemeenten verwachten de informatie dus vooral in de toekomst nodig te hebben. Gemeenten gebruiken vooral de informatie om een beeld te krijgen van bepaalde indicatoren zoals het type en aantal vragen dat de IDO's ontvangen of het aantal doorverwijzingen.

Een paar gemeenten maken daarnaast ook nog gebruik van data uit de eigen gemeentelijke organisatie. Het gaat dan om informatie uit evaluaties, enquêtes en onderzoeken of om gegevens die afkomstig zijn van eigen data-analisten.

3.8 Samenwerking tussen gemeenten onderling

Er zijn een flink aantal bibliotheken die meerdere gemeenten bedienen. In de respons op onze enquête en in de gesprekken varieert dit van het bedienen van 2 gemeenten tot aan 11 gemeenten. In veel gevallen krijgen wij te horen dat de gemeenten wel onderling contact hebben, maar vervolgens in mindere mate ook werken aan een gezamenlijk beleid ten behoeve van de IDO's. Dit kan betekenen dat de bibliotheek zich op verschillende manieren moet verantwoorden bij meerdere gemeenten. Er is ook een handjevol gemeenten die nog in het proces zitten van het afstemmen met de andere gemeenten over hun rol ten opzichte van de IDO's.

Het komt ook voor dat de gemeenten ervoor kiezen om de verantwoordelijkheid voor de IDO en de toedeling van de SPUK-regeling op verschillende plekken belegd wordt. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer een bibliotheek grote én kleine gemeenten bedient. Dit zorgt ook voor meer zoekwerk voor de bibliotheek, al helemaal als er ook sprake is van personele wisselingen bij de gemeenten. De bibliotheek medewerker moet dan schakelen met meerdere gemeenten en meerdere beleidsterreinen.

HOOFDSTUK 4

Analyse

In dit hoofdstuk nemen we u mee in de analyse van de resultaten. De analyse is opgebouwd aan de hand van de thema's die opkwamen tijdens het onderzoek. Deze thema's zijn: de relatie tussen gemeenten en bibliotheken, beleid met betrekking tot digitale inclusie, betrokkenheid van de gemeenten bij de IDO's en doorverwijzing vanuit de gemeenten.

Initieel zijn de IDO's opgezet met het idee dat burgers voor vragen over de toenemende digitale dienstverlening van uitvoeringsorganisaties (Manifestgroep zoals de Belastingdienst, het UWV en DUP) naar een IDO zouden kunnen gaan. In de praktijk blijkt echter dat de IDO's door burgers worden benaderd met een veel breder scala aan vragen over de 'digitale samenleving', in plaats van enkel over de 'digitale overheid'. Dit omdat mensen met allerlei soorten digitale vragen naar de IDO's komen. Denk hierbij niet alleen aan vragen over de toenemende digitale dienstverlening door overheidsinstanties maar ook die van banken, verzekeringsmaatschappijen en ziekenhuizen.

4.1 De relatie tussen gemeenten en bibliotheken

Uit ons onderzoek blijkt dat er een grote diversiteit is in de relatie tussen gemeenten en bibliotheken. Een eenduidig beeld komt nog niet naar voren. De belangrijkste bevinding uit ons onderzoek is dat de relatie tussen de gemeenten en de bibliotheken met betrekking tot de IDO's nog in ontwikkeling is.

Hier zijn meerdere oorzaken voor te noemen. De voornaamste hiervan is dat het voor veel bibliotheken een lange tijd onduidelijk was welke gemeentelijke ambtenaar de verantwoordelijkheid voor de IDO's had verkregen. Dit bleek in de praktijk ook niet goed te achterhalen.

Vaak kwam dit omdat het bij de gemeente ook nog niet bekend was bij wie de verantwoordelijkheid belegd zou worden. Hierdoor is het contact tussen veel gemeenten en bibliotheken pas laat op gang gekomen. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat op het moment van deze rapportage (juni 2023), de nieuwe rol pas een half jaar aan de gemeenten is toegekend en de SPUK ook pas een half jaar ervoor is gepubliceerd. Het is niet verrassend dat een dergelijke nieuwe rol een opstartperiode kent.

De tweede oorzaak is hier dan ook aan gelieerd. Gemeenten ervaren een gebrek aan capaciteit (zowel in tijd als inhoudelijke kennis) met betrekking tot de IDO's. Er is relatief weinig inhoudelijke kennis over de IDO's aanwezig bij gemeenten, omdat de IDO's tot 2023 niet onder de taken van de gemeente vielen. De bibliotheken zijn echter al langere tijd (per 2019) bezig met de opzet en uitvoering van de IDO's en zijn al verder gevorderd op dit gebied. Hierdoor zie je dat de reflex van veel gemeenten is dat ze een mindere rol nemen en meer verantwoordelijkheden bij de bibliotheken laten liggen. Deze asymmetrie van kennis heeft vaak als gevolg dat er geen sprake is van een gelijkwaardig partnerschap. Het is voor gemeenten lastig te begrijpen wat de regievoering of het maken van beleid van hun kant zou kunnen (of moeten) inhouden. Een aantal van de respondenten geeft aan het gevoel te hebben dat ze als gemeente eigenlijk alleen maar in de weg zitten. Het is van belang om te benadrukken dat de gemeentelijke gesprekspartners wel de intentie hebben om dit in de toekomst meer op te pakken. Een andere belemmering voor het kennisniveau bij de gemeente is dat de gemeentelijke praktijk veel personele wisselingen ondergaat. Hierdoor verdwijnt opgedane kennis vaak. In de praktijk resulteert dat in dat er ofwel geen kennis met betrekking tot IDO's aanwezig is ofwel dat er bibliotheekmedewerkers worden gevraagd om ambtenaren bij te praten over het doel en werkwijze van de IDO's. Belangrijk om hierbij te benoemen is dat bibliotheken ook pas relatief kort met de IDO's bezig zijn (bibliotheken uit de kopgroep per 2019 en anderen volgden daarna). Ondanks dat de bibliotheken hiermee verder zijn qua kennis op het gebied van digitale inclusie, geven zij ook aan nog zoekende te zijn naar de meer praktische invulling van de IDO's (denk hierbij aan de exploitatie van de IDO's).

De derde en laatste reden is dat er lange tijd (en soms nog steeds) veel onduidelijkheid bestaat omtrent de SPUK-regeling. Dit komt enerzijds doordat informatie over de SPUK-regeling pas relatief laat bekend was (gepubliceerd op 13 december 2022¹⁰) en de regeling per 1 januari 2023 inging. Het blijkt dat veel gemeenten een gebrek aan duidelijkheid ervoeren, ondanks de hoeveelheid informatie vanuit de VNG. Dit gaat met name over de wijze waarop de middelen besteed mogen worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan onduidelijkheid over de eventuele bekostiging van ambtelijke uren. Daarnaast was het voor gemeenten ook onduidelijk wanneer de middelen binnenkomen.

Anderzijds komt de onduidelijkheid over de SPUK-regeling door de context waarin gemeenten de SPUK hebben ontvangen, namelijk een situatie waarin er meer SPUK-regelingen (en ook andere geldstromen) tegelijkertijd richting de gemeenten en de bibliotheken gaan.¹¹ Gemeentebtenaren vinden het lastig om grip te krijgen op de veelheid aan geldstromen. In veel gevallen wordt er daarom voor gekozen om de SPUK 1-op-1 door te zetten naar de openbare bibliotheek. Bibliotheken geven overigens aan dat zij hier geen probleem mee hebben. Wel geven zij aan dat het lastig is dat het onduidelijk kan zijn wanneer zij de middelen kunnen verwachten, omdat de exploitatie (inclusief kosten) wel is doorgegaan.

4.2 Beleid met betrekking tot digitale inclusie

Door een combinatie van bovengenoemde oorzaken geven veel gemeenten aan geen beleid te voeren specifiek op IDO's (los van de beschikking). Met name kleinere gemeenten geven aan een te beperkte beleidscapaciteit te hebben om inhoudelijk betrokken te zijn bij de IDO's. Daarnaast geven gemeenten aan dat op het moment dat er wel beleid wordt gevoerd, dit over digitale inclusie plaatsvindt. De IDO's vormen dan een onderdeel daarvan. In het onderzoek komt naar voren dat er nog niet veel beleid op digitale inclusie bestaat, ondanks dat er wel beweging bestaat omtrent digitale inclusie bij gemeenten. Het bestaat bij de deze gemeenten voornamelijk uit informeel contact tussen ambtenaren op verschillende portefeuilles (denk aan sociaal domein, laaggeletterdheid, cultuur), zonder hier al formeel beleid op te hebben. Wat opvalt is dat bij kleinere gemeenten deze portefeuilles veelal bij dezelfde persoon zijn belegd, waardoor het makkelijker is om digitale inclusie integraal te benaderen. Een kanttekening daarbij is dat ambtenaren bij kleinere gemeenten vaak dusdanig veel taken hebben dat zij er niet aan toekomen om beleid op digitale inclusie te formuleren.

Dit geeft aan dat de IDO-middelen dit jaar door gemeenten niet beleidsrijk zijn ingezet. Daarmee blijven de bibliotheken wat betreft de inhoudelijke (door)ontwikkeling van de IDO's 'in the lead'. Veel gemeenten vatten de rol van beleidsmaker zo op dat zij uitgangspunten van beleid (soms vertaald in concrete afspraken, maar meestal niet) opnemen in de subsidiebeschikking aan de bibliotheek. Zo hopen zij de bibliotheek op de juiste wijze te positioneren.

¹⁰ Bron: Staatscourant 2022, 33992 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen (officiëlebekendmakingen.nl).

¹¹ Voor gemeenten zijn dit in het bijzonder de SPUK die vanuit het Ministerie van OCV beschikbaar wordt gesteld om het bibliotheken netwerk te versterken en de zogeheten Brede Specifieke Uitkering (voor sport, gezondheid en cultuur, waarvoor de deadline lag op 1 juli).

Vaak eindigt daarmee de betrokkenheid van de gemeente. Als er in de beschikking inhoudelijke sturing wordt gegeven, dan betreft dit bijvoorbeeld een aandringen op samenhang (binnen de bibliotheek, of in de verantwoording) met aanpalende beleidsthema's zoals laaggeletterdheid, basisvaardigheden, taalachterstanden en dergelijke.

4.3 Betrokkenheid van de gemeenten bij de IDO's

De bibliotheken ervaren de betrokkenheid van de gemeenten zeer verschillend. In sommige gevallen is het contact goed en professioneel, in andere gevallen is het contact fragmentarisch en soms afhankelijk van toevalligheden. Het doorsluizen van de SPUK – beleidsrijk of beleidsarm – gaat in de meeste gevallen goed, maar gaat soms ook gepaard met gedoe: denk aan bureaucratische rompslomp, vertraging en onduidelijkheid over de inzet van de middelen. Tussen de meeste gemeenten en openbare bibliotheken vindt inmiddels wel overleg plaats over de (IDO-)dienstverlening. De bewustwording dat de verantwoordelijkheid voor de uitrol en implementatie van de IDO's zodoende niet eenzijdig bij de bibliotheken ligt, wordt daarmee groter. Uit het onderzoek blijkt dat er beslist potentie is voor goede partnerschappen tussen gemeenten en bibliotheek-organisaties: dit is een goed vooruitzicht, want het is behulpzaam bij het opbouwen van een goede ketenaanpak met een betrokkenheid van een veelheid aan lokale actoren. Gemeentelijke beleidsadviseurs geven aan de toegevoegde waarde van de IDO's vooral te zien in relatie tot de opgaven die er zijn in het sociaal domein (o.a. maatschappelijke participatie bevorderen). Gemeenten geven aan dat er voor de langere termijn ook gestreefd wordt naar samenhang in het beleid, waarbij de potentie van het IDO-netwerk voor andere opgaven in het sociaal domein wordt onderkend. Dit wordt weliswaar nog op weinig plekken concreet opgepakt, maar de mogelijkheden worden wel gesignaleerd. Door diverse respondenten wordt aangegeven dat hiervoor meer tijd nodig is: voor deze verbreding is het nu nog te vroeg. Als dit gebeurt, zal dit ook kunnen bijdragen aan het vergroten van de bekendheid van de IDO's binnen andere beleidsterreinen. Dit draagt ook bij aan beleidsimpulsen vanuit die andere terreinen richting de IDO's.

4.4 Doorverwijzing vanuit de gemeenten

Gemeenten lijken doorgaans het doorverwijzen naar de IDO's te hebben opgenomen in hun werkwijze. Velen zijn hier al mee begonnen, of zijn dit van plan. De gemeenten die al doorverwijzen, geven aan dat zij veelal burgers doorverwijzen voor het invullen van formulieren, hulp bij DigiD of hulp bij de digitale overheid. Enkele onderkennen ook dat zij niet weten of hun gemeente dit doet. Breed wordt wel erkend (door gemeenten en bibliotheken) dat het waardevol kan zijn als een gemeente hier actief op inzet. Bijvoorbeeld in haar eigen communicatie-uitingen naar burgers. Zo willen de organisaties voorkomen dat burgers van het kastje naar de muur worden gestuurd.

HOOFDSTUK 5

Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De relatie tussen gemeenten en bibliotheken is nog in ontwikkeling

De belangrijkste conclusie van het onderzoek is dat de relatie tussen de gemeenten en de bibliotheken met betrekking tot de IDO's nog in ontwikkeling is. Hier zijn meerdere oorzaken voor te noemen. Alle oorzaken hebben echter ermee te maken dat de ketenwijziging pas recent is doorgevoerd en dat de informatie erover relatief laat bekend was voor zowel gemeenten als bibliotheken. De voornaamste oorzaak is dat het contact tussen gemeenten en bibliotheken relatief laat op gang is gekomen. Dit komt voornamelijk doordat gemeenten nog zoekende waren met betrekking tot de nieuwe rol en de IDO's hierdoor nog niet hadden belegd bij een ambtenaar. Daarnaast was het voor bibliotheekmedewerkers vaak onbekend wie de verantwoordelijke ambtenaar was (op het moment dat deze wel bestond). Ten tweede ervaren gemeenten een gebrek aan capaciteit (zowel in tijd als inhoudelijke kennis) met betrekking tot de IDO's. Er is relatief weinig inhoudelijke kennis over de IDO's aanwezig bij gemeenten, omdat de IDO's tot 2023 niet onder de taken van de gemeente vielen. De derde en laatste reden is dat er lange tijd (en soms nog steeds) veel onduidelijkheid bestond omtrent de SPUK-regeling. De SPUK werd pas op 13 december 2022 gepubliceerd terwijl de wijziging per 1 januari 2023 al inging. Hierdoor hebben de partijen de informatie over de SPUK-regeling pas kort voor de wijziging tot zich gekregen. Daarnaast bestond er nog onduidelijkheid over de wijze waarop de middelen besteed mogen worden en wanneer de middelen binnen zouden komen. Kortom, het heeft wat tijd nodig (gehad) om deze nieuwe wettelijke taak te laten landen.

Geen beleidsrijke inzet van de IDO's

Gemeenten geven aan dat zij geen beleid formuleren met betrekking tot de IDO's, los van eventuele uitgangspunten in de beschikking. Bijna alle gesproken gemeenten zetten de ontvangen middelen ook in zijn geheel door naar de bibliotheek. Wel zijn de meeste gemeenten voornemens om IDO's te integreren in beleid over digitale inclusie. Voorlopig vindt deze verbinding nog plaats door informeel contact tussen verschillende ambtenaren. Afhankelijk van de grootte lopen gemeenten tegen verschillende problemen aan. Bij grotere gemeenten zijn het vaak veel verschillende ambtenaren op laaggeletterdheid, sociaal domein, cultuur et cetera, waardoor het moeilijk is om integraal beleid te voeren. Bij kleinere gemeenten is het vaak één ambtenaar die over de verschillende portefeuilles gaat maar heeft deze ambtenaar (te) weinig (beleids)capaciteit om inhoudelijk bij IDO's betrokken te zijn.

Potentie voor goede partnerschappen tussen gemeenten en bibliotheken

Ondanks dat de betrokkenheid en het contact met gemeenten wisselend is, blijkt er veel potentie te zijn voor partnerschappen tussen gemeenten en bibliotheken. Alle gesproken partijen staan welwillend tegenover een samenwerking en zien hier de toegevoegde waarde van. De huidige invulling van de relatie kan echter in veel gevallen nog niet als een partnerschap worden bestempeld. Daarvoor is er een te groot verschil in positie van bibliotheken ten opzichte van gemeenten. Voor gemeenten ligt er een taak (en verantwoordelijkheid) om stappen te zetten in het kennisniveau met betrekking tot IDO's (en digitale inclusie in het algemeen) en de regierol die gemeenten behoren te pakken na de wijziging. Daarnaast geven beide partijen aan de toegevoegde waarde van IDO's te zien in relatie tot bredere opgaven in het sociaal domein. Gemeenten geven aan dat dit nu in de opstartfase nog te vroeg hiervoor is maar dat ze in de toekomst hier op in willen zetten.

5.2 Aanbevelingen

Er blijkt onder gemeenten eensgezindheid te zijn over de positionering van de IDO's (i.e. bij de openbare bibliotheken). Daarom verdient het een aanbeveling om het IDO-beleid in te bedden in het algemene bibliotheekbeleid. De nieuwe (huidige) inrichting van de IDO's biedt de kans voor beide partijen om dit in samenhang te doen met breder beleid betreffende zowel de bibliotheek als digitale inclusie. Hieronder zijn onze aanbevelingen weergegeven om optimaal invulling te geven aan het (toekomstige) partnerschap.

1. Benader de relatie tussen bibliotheken en gemeenten als een partnerschap.

Gemeenten trekken zich in het partnerschap met de bibliotheek veelal terug door de asymmetrie in kennis. Het is echter aan te raden om juist als gelijkwaardige partners om tafel te gaan. Het is van belang dat gemeenten zich als volwaardige partners positioneren. Momenteel kost het bibliotheken veel tijd en moeite om de ambtenaren binnen de gemeente te vinden bij wie de verantwoordelijkheid voor de SPUK en IDO's is belegd. Ook is het kennisniveau van de betreffende ambtenaar vaak laag met betrekking tot de IDO's (en digitale inclusie in het algemeen). Dit leidt ertoe dat bibliotheken veel tijd kwijt zijn aan het bijspijkeren van de kennis van de betreffende ambtenaar. De gemeente heeft echter de verantwoordelijkheid om een positie in te nemen met betrekking tot de IDO's. Gemeenten hebben een verantwoordelijkheid om het contact met de bibliotheek te initiëren en onderhouden maar ook om ambtenaren beschikbaar te stellen met een minimaal niveau aan kennis om het IDO-dossier te kunnen bemensen.

2. Optimaliseer de positie van de IDO's in de lokale keten

Daarnaast is een goede werking van de IDO's gebaat bij het optimaliseren van de positie van het IDO in de gehele lokale keten, waarbij gebruikgemaakt kan worden van de sterke kanten van zowel bibliotheken als gemeenten. Denk bijvoorbeeld aan de contacten van de gemeente in het maatschappelijk middenveld of juist met private partijen zoals ziekenhuizen of banken. Hier heeft de gemeente als partner van de IDO's zeker een meerwaarde. Dit betekent dus niet dat gemeenten direct de regierol hoeven te nemen, maar zij kunnen het netwerk wel meer versterken dan wat er nu over het algemeen gebeurt.

3. Zie de IDO's als integraal onderdeel van de dienstverlening van de bibliotheek.

De IDO's zijn het meest waardevol als deze vanuit de gemeenten als integraal met de verschillende voorzieningen van de bibliotheek worden gezien. Het is waardevol als gemeenten ook naar de bibliotheek toe op deze wijze met IDO's omgaan, om zo ervoor te zorgen dat de toegevoegde waarde van de IDO's als informatiepunten (en zo ook doorverwijzer) worden geoptimaliseerd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het integreren van de IDO's in algemeen beleid omtrent de bibliotheek.

4. Zet in op intergemeentelijke coördinatie.

Sommige bibliotheken bedienen meerdere gemeenten in hun werkgebied. Er is in dat geval extra veel behoefte aan duidelijkheid over de wijze waarop de bibliotheek zich moet verantwoorden. Het liefst vindt hierover intergemeentelijke afstemming plaats. Ook verdient het de aanbeveling om tot intergemeentelijke coördinatie te komen wat betreft prijs, kwaliteit en intensiteit van de gevraagde dienstverlening. De bibliotheek heeft immers vaak maar één IDO en in de praktijk blijkt dat hier soms door verschillende gemeenten verschillende eisen aan worden gesteld, die soms ook tegenstrijdig zijn. Dit maakt dat de bibliotheek veel tijd kwijt is aan het opstellen van verschillende rapporten en verslagen. De VNG zou de onderlinge afstemming tussen gemeenten wellicht kunnen stimuleren, zodat gemeenten ofwel het contact met elkaar opzoeken of de handen meer ineen slaan.

5. Faciliteer kennisuitwisseling.

Een ander (blijvend) aandachtspunt voor de VNG is de kennisuitwisseling. Uit het onderzoek leiden wij af dat er (zeker bij kleinere gemeenten) behoefte bestaat aan inhoudelijke ondersteuning als het gaat om de invulling van de rollen maar ook voor het maken van beleid. Dit is tweeledig. Enerzijds bleek dat de informatie die wordt aangeboden door de VNG zeer op waarde wordt geschat (door gemeenten én de bibliotheken) en dat dit behulpzaam is voor gemeenten om zich de nieuwe rollen en verwachtingen eigen te maken. Dit is ook behulpzaam in het opklaren van bepaalde onduidelijkheden, denk bijvoorbeeld aan de FAQ over de SPUK-regeling. Ook zou het de verschillende partijen helpen als er meer duidelijkheid is over wat gemeenten aan het Rijk moeten verantwoorden, zodat bibliotheken deze lijn ook kunnen volgen. Dit betekent dus specifiek niet dat er meer kaders nodig zijn, maar vooral wel dat er meer duidelijkheid of handvatten komen die gemeenten helpen in hun keuzes ten opzichte van de verantwoording door de bibliotheek.

Anderzijds bleek dat de gesprekspartners onderlinge kennisuitwisseling als zeer nuttig ervoeren. De VNG zou onderlinge kennisuitwisseling (bijvoorbeeld met behulp van de VNG fora) kunnen faciliteren. Bijvoorbeeld door in te zetten op webinars, fysieke bijeenkomsten of Q&A sessies. Ook de interne kennisuitwisseling bij gemeenten is belangrijk, zo worden de IDO's meer bekend binnen de gemeenten. Dit is voor meerdere gemeentelijke rollen bevorderlijk, zoals: promotor, doorverwijzer en beleidsmaker. Zie daarvoor ook aanbeveling 6. Een voorbeeld dat tijdens het onderzoek naar voren kwam was dat de verantwoordelijke ambtenaar met een introductiepresentatie langs verschillende afdelingen ging waarvoor het nuttig was. Denk hierbij aan andere beleidsafdelingen met raakvlakken met digitale inclusie maar ook aan de KCC. Hierin zou eventueel door de VNG in kunnen worden gefaciliteerd door een basispresentatie of een format met verschillende tekstblokken aan te bieden.

6. Zet binnen de gemeente in op doorverwijzen vanuit en naar het IDO.

De gemeente heeft ook een rol als doorverwijzer. Het verdient de aanbeveling om binnen de gemeente meer in te zetten op kennis over het IDO en de mogelijkheid om burgers hiernaar door te verwijzen, bijvoorbeeld via de medewerkers van het KCC. Daarnaast liggen de IDO's dusdanig in het verlengde van beleid met betrekking tot sociaal domein, laaggeletterdheid, cultuur en sociale zekerheid dat het af te raden is om dit verkokerd te benaderen. De meerwaarde van de IDO's ligt juist in het integraal benaderen met de aanpalende domeinen. Interne bewustwording en contact zijn hiervoor de eerste stappen. Niet alleen zorgt dit voor een integrale benadering richting de burger maar het zorgt er ook voor dat er sneller geschakeld kan worden met de juiste contactpersonen door kortere lijntjes.

Anderzijds is het van belang om de medewerkers van het IDO te wijzen op wijzigingen of mogelijkheden binnen de gemeentelijke dienstverlening, zodat burgers ook op het juiste moment van het IDO naar de gemeente worden verwezen of bijvoorbeeld op een gemeentelijke regeling worden gewezen.

Bijlagen

BIJLAGE 1

Beknopte situatieschets

In deze bijlage schetsen we kort de doelstellingen rondom digitale inclusie in Nederland en de huidige situatie omtrent de IDO's. De informatie in deze bijlage is afkomstig uit ons eerdere onderzoek naar de IDO's: de nulmeting.

Digitale inclusie in Nederland

De Nederlandse overheid digitaliseert in een rap tempo, wat resulteert in het feit dat veel burgers dit moeilijk kunnen bijhouden. Uit cijfers van de Algemene Rekenkamer (2016) blijkt dat ongeveer 2,5 miljoen burgers het lastig vinden om te werken met digitale apparaten zoals smartphones, tablets en laptops. Nog eens 1,2 miljoen burgers hebben nog nooit het internet gebruikt. Het is niet mogelijk deze cijfers tot nul te reduceren: er zullen altijd burgers overblijven die hulp nodig hebben om de digitalisering van de overheid te begrijpen. Daarom heeft de rijksoverheid plannen gemaakt om mensen hier hulp bij te bieden, geconcretiseerd in de Nederlandse Digitaliseringsstrategie en de Agenda Digitale Overheid: NL DIGIbeter. Het voornaamste doel van deze plannen is zorgen dat iedereen kan meedraaien in de digitale samenleving.

Het is niet gemakkelijk om zo'n groot deel van de samenleving in een keer digivaardig te maken. In eerste instantie wordt daarom ingezet op het bereiken van 20% van de doelgroep oftewel circa 800.000 mensen. Om dit voor elkaar te krijgen, werken veel partijen samen. Dat kost ook geld. Het Ministerie van BZK investeerde aanvankelijk € 130 miljoen om het beleid rondom digitale inclusie op te zetten. Over de afgelopen jaren is er structureel geld vrijgemaakt om de digitale inclusie en digivaardigheid van burgers te bevorderen.

De opzet van de IDO's

Voor 2019 konden mensen in openbare bibliotheken al hulp krijgen bij het indienen van hun belastingaangifte. Dit was zo succesvol dat de bibliotheken ingezet werden om mensen verder te helpen met de digitale transformatie van de overheid. Hiertoe startten in 2019 vijftien bibliotheken met het opzetten van IDO's. Deze IDO's werden zo opgezet dat mensen er ook terecht kunnen voor vragen over onder meer DigiD, toeslagen, uitkeringen, zorgverzekeringen, AOW-aanvragen, aanvraag van rijbewijzen, inburgering en de laatste jaren ook voor vragen rondom coronavaccins. Daarnaast kunnen mensen ook cursussen volgen via de IDO's om hun digivaardigheid te verbeteren. Zo worden er (online) cursussen aangeboden door organisaties als Digisterker, die mensen helpen met het opstellen van digitale berichten of sociale media.

Digisterker biedt ook cursussen aan om mensen wegwijs te maken in de corona-app of de DigiD-app.

Op het moment van schrijven van deze rapportage telt Nederland 682 IDO's verspreid door heel Nederland.¹² Inmiddels zijn er in totaal bijna 100.000 vragen binnengekomen.¹³

Outputregistratie Informatiepunt Digitale Overheid

Op dit moment wordt er al informatie verzameld over de impact en opbrengsten van de IDO's door middel van de outputregistratietool van de KB. Bibliotheken met een Informatiepunt kunnen inloggen op de online omgeving en gegevens invoeren over het functioneren van hun Informatiepunt en de burgers. De tool helpt daarmee inzicht te krijgen in de totale IDO-dienstverlening op lokaal, provinciaal en nationaal niveau. Hiermee kan het aanbod van de IDO's ook verbeterd worden en kunnen MFG-partijen verantwoording afleggen aan BZK.

De outputregistratie verzamelt op dit moment informatie over het type burger dat hulpvragen heeft (geslacht, leeftijd, taalniveau). Ook vergaart de tool informatie over het soort hulpvragen, over welke organisatie de burger een vraag had, hoe de burger geholpen is en de duur van het gesprek. Om dubbele uitvraag te voorkomen, hebben wij in onze enquête daarom geen vragen opgenomen over dit soort informatie.

Ondersteuning nieuwe positie gemeenten

De VNG geldt als centraal aanspreekpunt voor vragen van gemeenten. De VNG is ook de partij die gemeenten informatie aanbiedt en bijvoorbeeld webinars organiseert met informatie. Zo heeft de VNG ook de Handreiking IDO's gepubliceerd.¹⁴ Deze handreiking bevat alle informatie en tips voor gemeenten om aan de slag te gaan met de IDO's. Zo staan hier ook de zes rollen in beschreven die gemeenten hebben ten opzichte van de IDO's:

1. Financier van de lokale bibliotheek;
2. Promotor van IDO's;
3. Regievoerder over het netwerk;
4. Doorverwijzer van burgers;
5. Digitale dienstverlener;
6. Beleidsmaker van aanspalend beleid.

Het is aan de gemeente hoe invulling wordt gegeven aan deze rollen. In de handreiking worden wel voorbeelden gegeven voor mogelijke invulling.

¹² Bron: <https://digitaleinclusie.gidsvoornederland.nl/>

¹³ Dashboard IDO's. Geraadpleegd op 02-06-2023. URL: <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/dashboard/dashboard-IDO's-digitale-overheid-ido>

¹⁴ <https://vng.nl/sites/default/files/2022-12/IDO's%20Digitale%20Overheid.pdf>

BIJLAGE 2

Begeleidingscommissie

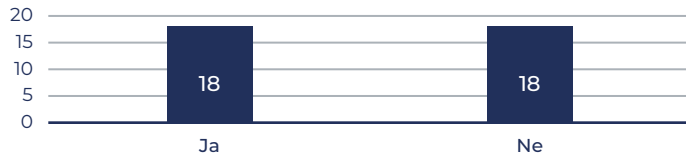
Begeleidingscommissie

- Anne-Marie van der Poel – Ministerie van Binnenlandse Zaken
- Jamil Jawad – Vereniging van Nederlandse Gemeenten
- Jolanda Hemmes-Blumers – Centraal Justitieel Incassobureau
- Klaas Gommers – Vereniging van Openbare Bibliotheken
- Ilse de Vent – Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Rachida Moreira Figueiredo – Vereniging van Nederlandse Gemeenten
- Stephanie Kuijper – Koninklijke Bibliotheek

BIJLAGE 3 Resultaten

Gemeenten

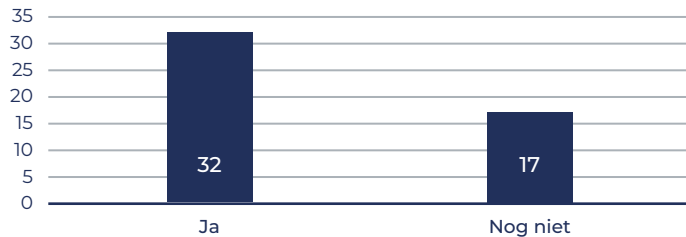
1. Verleent uw lokale bibliotheek diensten aan meerdere gemeenten?



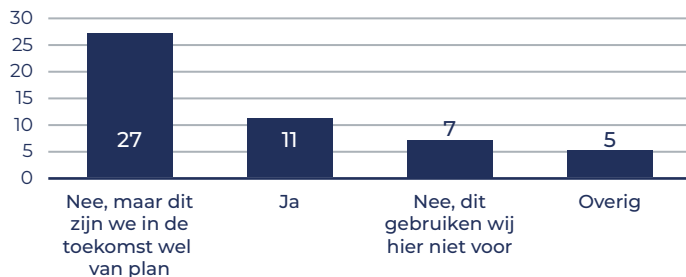
2. Heeft uw gemeente samen met andere gemeenten een gezamenlijke aanpak in de regio wat betreft de IDO's?



3. Heeft uw gemeente afspraken gemaakt met uw lokale openbare bibliotheek over de samenwerking rondom de IDO's?



4. Maakt uw gemeente gebruik van data/monitoring-informatie als hulpmiddel om inzicht te verkrijgen in de doelgroepen van de IDO's?



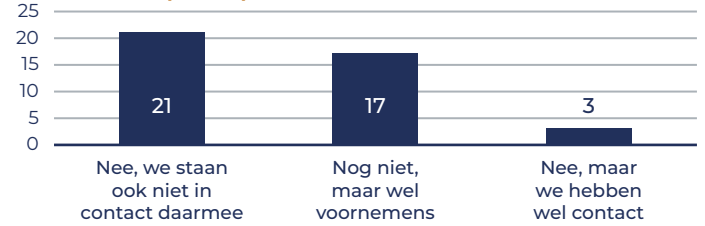
5. Heeft uw gemeente beleid vastgesteld over de IDO's?



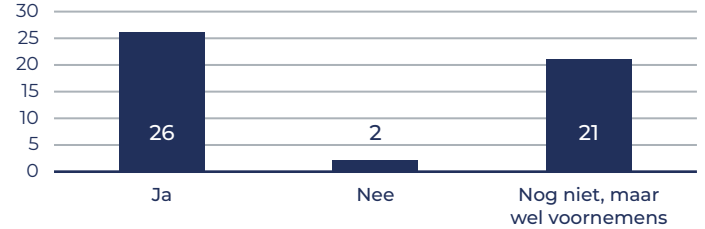
6. Zijn er formele afspraken gemaakt met het lokale netwerk van publieke partners omtrent de IDO's?



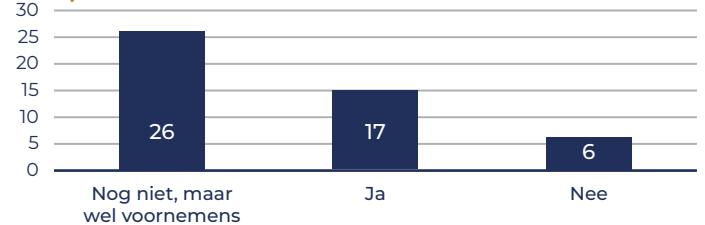
7. Heeft uw gemeente formele afspraken gemaakt met het lokale netwerk van private partners?



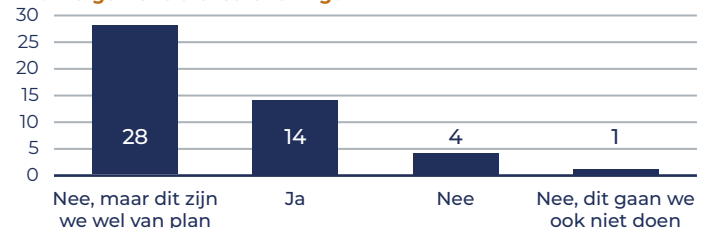
8. Heeft uw gemeente afspraken gemaakt met uw bibliotheek over de inzet van de middelen?



9. Heeft uw gemeente afspraken gemaakt met uw bibliotheek over de promotie van de IDO's?



10. Heeft uw gemeente de promotie van de IDO's meegenomen in uw algemene dienstverlening?



11. Heeft uw gemeente formele afspraken gemaakt met lokale partners over het doorverwijzen?



12. Zet de gemeente in op de doorverwijzing naar de IDO's/ bibliotheek voor het cursusaanbod?



13. Heeft uw gemeente formele afspraken gemaakt met lokale partners over de dienstverlening?

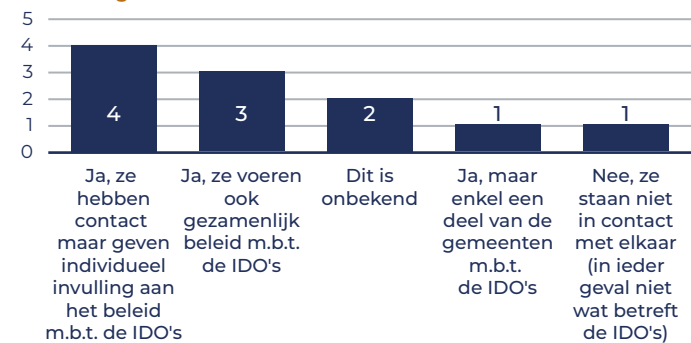


Bibliotheken

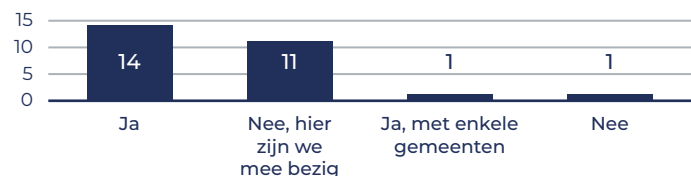
14. Verleent uw bibliotheek diensten aan meerdere gemeenten?



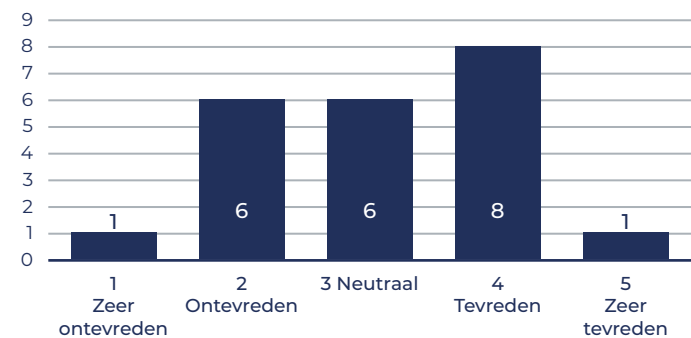
15. Hebben de gemeenten die bij uw bibliotheek betrokken zijn onderling contact?



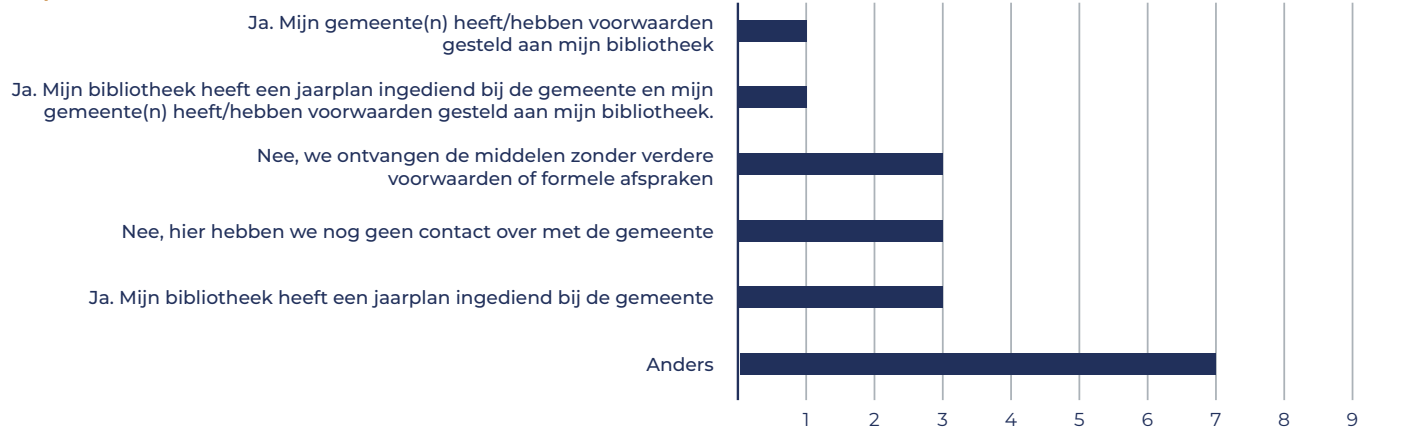
16. Zijn er afspraken gemaakt met de gemeente(n) met betrekking tot de IDO's?



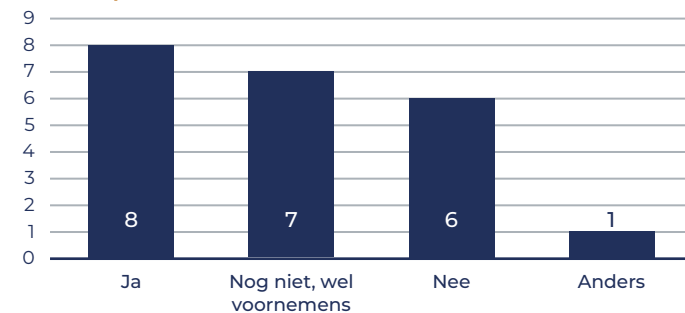
17. Is uw bibliotheek in zijn algemeenheid tevreden over de wijze waarop de gemeente(n) op dit moment betrokken is/zijn bij de IDO's?



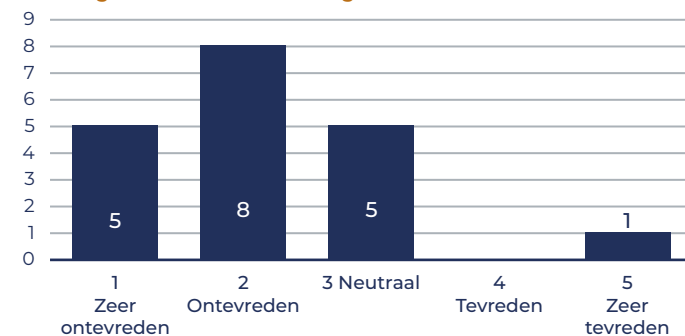
18. Heeft uw bibliotheek afspraken met uw gemeente over de specifieke inzet van deze middelen?



19. Heeft uw bibliotheek afspraken gemaakt met uw gemeente(n) over de promotie van de IDO's?



20. Kunt u aangeven tot in hoeverre uw bibliotheek tevreden is met het voeren van regie door de gemeente op het toeleidingsnetwerk van organisaties met betrekking tot de IDO's?



BIJLAGE 4

Geraadpleegde literatuur

- Bibliotheeknetwerk. 'Dashboard Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)', 14 maart 2023. <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/dashboard/dashboard-informatiepunten-digitale-overheid-ido>.
- Bibliotheeknetwerk. 'Het openbarebibliotheekstelsel: Rijk, provincie, gemeente', 28 juli 2022. <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/artikel/het-openbarebibliotheekstelsel-rijk-provincie-gemeente>.
- 'Digitale inclusie: Gids voor Nederland'. Geraadpleegd 27 juni 2023. <https://digitaleinclusie.gidsvoornederland.nl/>.
- Digitale Overheid. 'Digitale inclusie: Voor wie is dit belangrijk?' Webpagina. Geraadpleegd 23 juni 2023. <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/voor-wie-is-dit-belangrijk/>.
- Mil, Bill van, Frederique Uyterlinde, Maria Gayed, en Martijn Bos. 'Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's): Een handreiking voor gemeenten'. Vereniging van Nederlandse Gemeenten, november 2022. <https://vng.nl/sites/default/files/2022-12/Informatiepunten%20Digitale%20Overheid.pdf>
- 'Staatscourant 2022, 33992'. Officiële publicatie. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 16 december 2022. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2022-33992.html>.
- 'Resultaten verantwoordingsonderzoek 2022 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties'. Rapport. Algemene Rekenkamer, 17 mei 2023. <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2023/05/17/resultaten-verantwoordingsonderzoek-2022-ministerie-van-binnenlandse-zaken-en-koninkrijksrelaties>.

BIJLAGE 5

Lijst van gebruikte afkortingen

BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
IDO	Informatiepunt Digitale Overheid
KB	Koninklijke Bibliotheek
KCC	Klantcontactcentrum
NPD	Netwerk Publieke Dienstverleners
OCW	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
POI	Provinciale ondersteuningsinstelling
SPUK	Specifieke uitkering
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VOB	Vereniging van Openbare Bibliotheken.



‘WIJ ZIJN BERENSCHOT, GRONDLEGGERS VAN VOORUITGANG’

Nederland is continu in ontwikkeling. Maatschappelijk, economisch en organisatorisch verandert er veel. Al vijftig jaar volgen wij als adviesbureau deze ontwikkelingen op de voet en werken we aan een vooruitstrevende samenleving. De behoefte om iets fundamenteels te betekenen voor mens en maatschappij zit in onze genen. Met onze adviezen en oplossingen hebben we dan ook actief meegebouwd aan het Nederland van vandaag. Altijd op zoek naar duurzame vooruitgang.

Alles wat we doen is onderzocht, onderbouwd en vanuit meerdere invalshoeken bekeken. Zo komen we tot gefundeerde adviezen en slimme oplossingen. Die zijn op het eerste gezicht misschien niet altijd de meest voor de hand liggende. Juist deze eigenzinnigheid maakt ons uniek. Daarbij zijn we niet van symptoombestrijding. En gaan pas naar huis als het is opgelost.

Berenschot Groep B.V.

Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG Utrecht

Postbus 8039, 3503 RA Utrecht

030 2 916 916

www.berenschot.nl